

Visualización de Cheques. Durante el año, la Banca de Empresas entregó a sus clientes una nueva y exclusiva aplicación electrónica vía internet a la que llamó Visualización de Cheques. Esta nueva herramienta le permite a los usuarios mantener un control seguro de su actividad bancaria a toda hora, presentando una fotografía de los cheques cobrados con la información detallada del destinatario, cobrador y monto. Además, permite visualizar todos los depósitos efectuados a la cuenta corriente.

E-card Empresas. En pro de integrar a las empresas en la era del e-commerce, Banco Edwards creó la tarjeta E-card Empresas, tarjeta de crédito para comprar exclusivamente vía internet, la que permite realizar adquisiciones de la manera más segura y con la rapidez de una dirección postal en Miami.

PAC Multibanco. Encabezando la tendencia del mercado a la automatización de los servicios, Banco Edwards desarrolló para las empresas cuentacorrentistas el PAC (Pago Automático de Cuentas) Multibanco, permitiendo a éstas concentrar en una sola cuenta los pagos de todos sus clientes, sin importar el banco de donde provengan los cheques, facilitando los trámites administrativos de recaudación.

Check Visualization Service. An exclusive new internet application for corporate clients which the Bank put in place during 2000 is the Check Visualization Service, a new tool which lets users keep firm control of their banking operations at all hours of the day. It gives the user a photograph of cheques cleared, with detailed information on the bearer, recipient and amount. It also gives visual access to all current account deposits.

E-card Empresas. Keen to bring companies into the new era of e-commerce, the Bank created E-card Empresas, a credit card for use exclusively for purchases via internet, which makes the process safer and as fast as using a Miami mailbox.

PAC Multibanco. At the head of the market trend towards automatized services, the Bank developed PAC Multibanco for its business current account users. It lets them concentrate client payments in a single account, regardless of the cheques' originating bank, and eases the paperwork of debt collection.



## Canales de Distribución

Extender y diversificar la red de canales de distribución del Banco fue una de las principales gestiones desarrolladas por el Banco durante el año 2000. Con el objetivo de aumentar la eficiencia en costos y mejorar el servicio, se han invertido recursos de manera permanente con el fin de desarrollar nuevas y más eficaces vías de distribución para estar más cerca del cliente, tanto en aquellos canales tradicionales, como no tradicionales (autoservicio) y los de banca electrónica o internet. Actualmente, estos dos últimos canales permiten gran parte de las operaciones de origen transaccional, como: consultas, pagos de servicios, transferencias de fondos, pagos de tarjetas de crédito, etc.

Nuevas Sucursales. En lo que a canales tradicionales de distribución se refiere y con el propósito de aumentar su presencia en todo el país, Banco Edwards destinó una importante inversión a la apertura de nuevas sucursales.

Con un total de 15 nuevas sucursales se cerró el ejercicio en análisis, 10 en la Región Metropolitana - Rotonda Atenas, Bandera, Moneda, El Golf, La Florida, Miraflores, Maipú, Providencia, Bombero Ossa y Estoril – y 5 en Regiones -Cauquenes, Viña del Mar, Rancagua, Chillán y Los Ángeles. El período 2000 fue finalizado con un total de 86 sucursales a lo largo de Chile.

## Distribution Channels

Extending and diversifying the distribution network was one of the Bank's main activities in 2000. There has been steady and sustained investment to develop new and more efficient channels, both traditional and non-traditional (self-service) and in electronic and internet banking, always with the aim of bringing us closer to the customer, and at the same time increasing cost efficiency and improving the service. Electronic and internet banking can now provide most transaction operations, such as statements, service payments, fund transfers, credit card payments and others.

New branches. Major investments have gone into opening new branches, as part of the campaign to increase the Bank's presence nationally with traditional outlets.

At the end of 2000 there were 15 new branches, of which ten were in the Metropolitan Region, at Rotonda Atenas, Bandera, Moneda, El Golf, La Florida, Miraflores, Maipú, Providencia, Bombero Ossa y Estoril, and five outside the capital, at Cauquenes, Viña del Mar, Rancagua, Chillán y Los Angeles. At the end of the year there were more than 86 Bank branches throughout Chile.

Además, y con el propósito de dar una imagen institucional unificada y homogénea a lo largo del país, se realizaron remodelaciones de algunas sucursales, dentro de las más considerables se encuentran: Casa Matriz, Copiapó y Panamericana Norte.

Bancas Directas. Actualmente, parte importante de las sucursales del Banco Edwards cuentan en su entrada o lobby con un juego de equipos destinados a entregar servicios automatizados, conocidos como sites de Banca Directa. A su vez se han creado otras Bancas Directas independientes de sucursales. En la actualidad, en total son más de 50 las Bancas Directas a lo largo de Chile, con las características de entregar en su mayoría atención las 24 horas del día y ofrecer operaciones básicas, como giro de dinero, consulta de saldos, retiro de chequeras, transferencias de fondos, etc.

Cajeros Automáticos. Banco Edwards lideró en el mercado financiero con la instalación récord de 132 nuevos cajeros automáticos, privilegiando su instalación en sucursales y lugares más frecuentados por sus clientes. Este crecimiento resultó ser relevante no sólo para el Banco - 88% con respecto al año 1999, sino que también para el mercado en general, ya que éste creció sólo un 8%, lo que llevó al Banco a alcanzar una participación de mercado del 11,3% en esta materia.

In addition several branches were remodelled to help reinforce a single unified corporate image throughout the country. Among the most important refurbishments were the head office in Huérfanos, and branches in Copiapó and Panamericana Norte.

BankDirect. A significant number of branches now include in their entrance halls a set of machines, known as BankDirect sites, which provide automatic services. Other such sites also exist independent of the branches. Currently, there are more than 50 BankDirect installations throughout Chile, offering 24-hour service for basic operations such as withdrawals, statements, check books and fund transfers.

ATMs. The Bank led the financial markets in 2000 with a record number of 132 new ATMs, which were installed for preference in the branches and areas most used by its customers. For the Bank this expansion represented an 88% increase in its ATM installations, whereas expansion in this area for the market as whole was only 8%. As a result the Bank's market share of ATMs grew to 11.3% last year.



Banca Telefónica. Banca Telefónica ha visto ampliada su capacidad para atender mayor cantidad de llamadas, como también se han incorporado nuevas tecnologías que han permitido lograr nuevas funcionalidades de servicio con respuesta automática. De esta manera, se entrega cobertura las 24 horas del día ininterrumpidamente durante el año.

Centro de Contactos. A fines del año 2000, se inauguró el Centro de Contactos o Call Center, canal ágil y cómodo para satisfacer diversas operaciones gestionadas por la vía telefónica o correo electrónico. Basado en una moderna plataforma de CRM y con ejecutivos altamente calificados y capacitados se plantea el desafío de ofrecer una atención personalizada, rápida y eficiente.

Banca Móvil. En el mes de mayo del pasado año, se iniciaron los servicios para ciertos usuarios de telefonía móvil. Puntualmente, este nuevo servicio recibió el nombre de Banca Móvil, el que ha permitido a todos los clientes propietarios de una línea celular, entre otras operaciones, acceder en forma fácil a través de éste a la información de su cuenta corriente y tarjeta de crédito.

Móvil Edwards. Otra forma de cumplir con el compromiso de Banco Edwards con sus clientes, "Banco Edwards va contigo siempre", en el mes de diciembre del 2000 quedó

PhoneBank. PhoneBank has expanded its operational capacity to take calls, and also incorporated new technology which allows new services with automatic responses. The service offers 24-hour cover throughout the year.

Call Center. A Call Center, was set up at the end of 2000, offering a fast, convenient means for transactions by phone or electronic mail. Based on a modern CRM platform and with highly-trained staff, the challenge is to provide a rapid, efficient personalized service.

Mobile Bank. A service, known as Mobile Bank, for selected customers using mobile phones was set up in May last year. The service gives all customers with mobile phones easy access to information about their current accounts and credit cards.

Edwards Mobile. In December 2000, the Bank implemented this project to meet its commitment "Banco Edwards goes with you, always". The project consists of a compact vehicle equipped to offer ATM services, instant statements and Internet access to the Bank's own web sites.

en operaciones el proyecto del Móvil Edwards, un compacto vehículo que ofrece los servicios de cajero automático, cartola express y web sites (navegación en páginas electrónicas del Banco).

### Negocios Internacionales

Dada la importancia que han alcanzado los negocios internacionales dentro del proceso de desarrollo de la economía chilena, y con el propósito de dar un claro impulso a dicha actividad dentro del Banco, se crea el Área de Negocios Internacionales dentro de la Gerencia Financiera e Internacional.

Esta unidad tiene como misión estrechar las relaciones con bancos y empresas en aquellos países donde existe un importante flujo de negocios con Chile, destacándose especialmente Latinoamérica y Asia.

Durante el transcurso del año 2000, esta área logra ubicar al Banco en una posición de liderazgo, en cuanto la canalización de negocios de exportaciones chilenas. Asimismo, en lo que respecta a los negocios de comercio exterior en general, Banco Edwards aumentó su participación de mercado en 2,7 puntos porcentuales, pasando de 5,7% en diciembre de 1999 a 8,4% al cierre del 2000. En gran medida, este resultado se debe a las excelentes relaciones existentes con bancos corresponsales y empresas relacionadas al comercio exterior, además del

### International Business

The Area de Negocios Internacional (International Business Area) was set up within the Financial and International Management Division, in recognition of the importance of these activities in the development of the Chilean economy, and in order to boost the Bank's own internal activity in this segment.

The unit's mission is to cultivate relationships with banks and companies in those countries where Chile does substantial business, most notably in Latin America and Asia.

During the year 2000 the unit gave the Bank an industry lead in terms of channeling Chilean export business. Overall, the Bank increased its share in foreign trade operations by 2.7%, from 5.7% in December 1999 to 8.4% in 2000. Much of this success was the result of excellent links with correspondent banks and companies related to the area of international trade, and to the Bank's special emphasis on evaluating and segmenting the international risks involved.